

Regierungsrat

Luzern, 28. April 2026

ANTWORT AUF ANFRAGE

A 706

Nummer: A 706
Protokoll-Nr.: 519
Eröffnet: 23.03.2026 / Gesundheits- und Sozialdepartement

Anfrage Müller Guido und Mit. über die IT-Probleme beim WAS Luzern und deren Auswirkungen auf arbeitslose Personen im Kanton Luzern

Zu Frage 1: Wann wurde die Regierung über die IT-Panne und die daraus resultierenden Folgen informiert?

Über den Jahreswechsel 2025/2026 hat das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) schweizweit mit der Leistungsart Arbeitslosenentschädigung den letzten und umfangreichsten Einführungsschritt des neuen Systems ASAL 2.0 zur Abwicklung und Auszahlung von Leistungen der Arbeitslosenversicherung eingeführt.

Die Umstellung auf das neue Auszahlungssystem ASAL 2.0 erforderte eine koordinierte technische Migration von Daten vom alten System ASAL 1.0 sowie mehrerer Umsysteme. Aufgrund der komplexen IT-Landschaft, der vielen unterschiedlichen Schnittstellen zu weiteren Systemen in den Kantonen und den punktuell sehr starken Systembelastungen nach der Wiederaufnahme des Betriebs, kam es während der Stabilisierungsphase zu teils schwerwiegenden Störungen und einer tiefen Systemgeschwindigkeit (Performance) bei ASAL 2.0.

Unser Rat wird seit dem 2. September 2025, von WAS regelmässig über den Stand der Einführung von ASAL 2.0 informiert. Mögliche Szenarien sowie allfällige Massnahmen wurden dabei thematisiert.

Am 16. Januar 2026 wurde unser Rat erstmals darüber informiert, dass sich im Zusammenhang mit der Einführung von ASAL 2.0 grössere Herausforderungen abzeichnen als ursprünglich erwartet und dass die vorgesehenen Massnahmen nicht ausreichen. In der Folge wurden zusätzliche Massnahmen eingeleitet.

Zu Frage 2: Wie wurde der Regierungsrat in die Entscheidungsfindung bezüglich der zu treffenden Massnahmen einbezogen?

Die Festlegung der konkreten operativen Massnahmen erfolgte in der Zuständigkeit und

Verantwortung von WAS wira. Unser Rat war in diese operativen Entscheide nicht eingebunden.

WAS hat unter anderem folgende Massnahmen getroffen:

- Ausbau der personellen Ressourcen, Mehrstunden / Wochenendarbeit, Weiterführung des 1st-Level-Supports im Kundencenter (inkl. WAS AK / WAS IV), Temporäre Einführung von Securitas vor Ort zur Deeskalation bei Bedarf,
- Interner Support innerhalb des Geschäftsfeldes WAS wira durch Kantonale Amtsstelle (KAST), Kantonale Industrie- und Gewerbeaufsicht (KIGA) sowie Arbeitslosenversicherung (ALK-intern) durch Back-up, Fachbereich Kurzarbeit-, Schlechtwetter- und Insolvenzentschädigung (KSI) und Fachdienst (FD),
- Personalaufbau: Drei Neueintritte per 02.03.2026, ein weiterer Neueintritt per 16.03.2026,
- Aktive Förderung des Job-Rooms (Online-Plattform) in enger Zusammenarbeit mit den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) zur Reduktion des administrativen Aufwands für Kundinnen und Kunden sowie zur Vereinfachung der Auftragsabwicklung,
- Fachliche Vereinfachungen im Vollzug in Abstimmung mit dem SECO.

Der Verwaltungsrat WAS wurde fortlaufend über die Situation informiert und in die Umsetzung der Massnahmen einbezogen. Der zusätzliche Aufwand im Zusammenhang mit der Einführung von ASAL 2.0, dazu gehört auch der WAS-interne Mehraufwand - wird durch das SECO getragen (vgl. Antwort auf Frage 8).

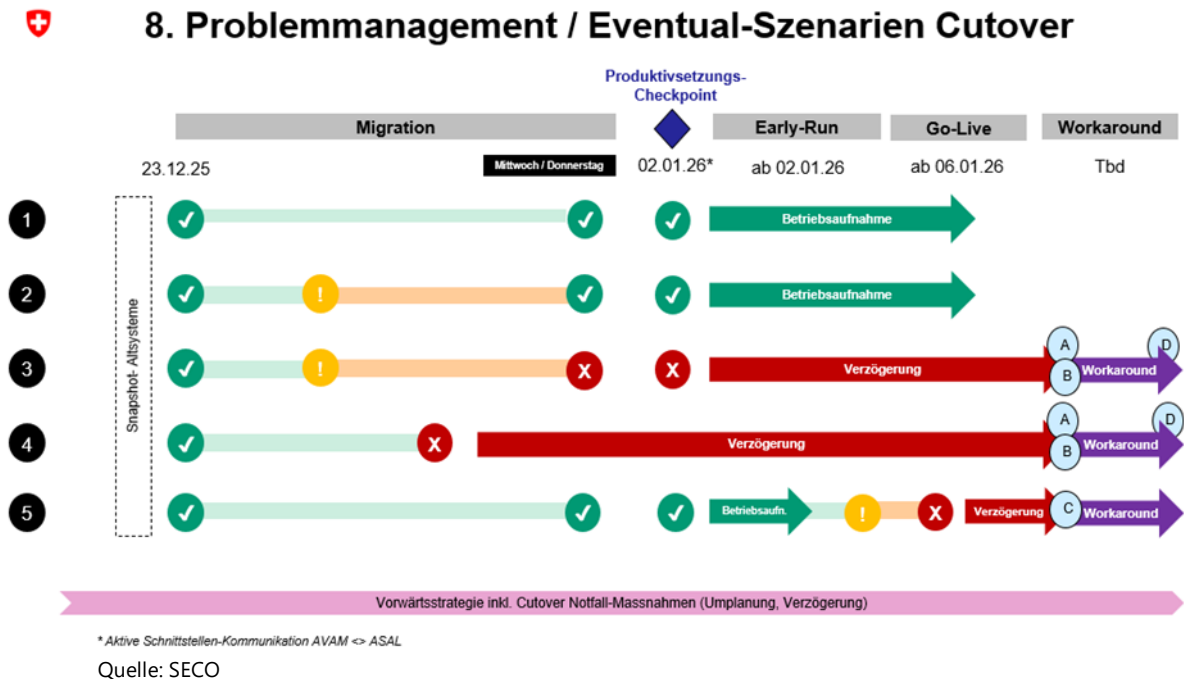
Zu Frage 3: Wann wurde ein Notfallplan für ein solches Worst Case-Szenario erstellt und durch welche Gremien wurde dieser genehmigt? Wo ist dieser einsehbar?

ASAL 2.0 wurde schweizweit zentral durch das SECO eingeführt. Im Vorfeld der Produktivsetzung erarbeitetet das SECO verschiedene Szenarien und mögliche Massnahmen für den Fall von technischen Schwierigkeiten.

Die untenstehende Grafik 1 zeigt das Problemmanagement des SECO während der Migration. Wäre es beispielsweise während der Migration (Situation 3 und 4) zu Verzögerungen gekommen, hätten die Arbeitslosenkassen Vorschüsse über ASAL 1.0, die bisherige Bezügerbewirtschaftung ausbezahlt.

Da mit der Einführung von ASAL 2.0 Auszahlungen möglich waren, kam keine der aufgeführten Workarounds (siehe Grafik 2) zur Anwendung. Um im Einzelfall Notfälle zu vermeiden, werden Vorschuss- oder Teilzahlungen durch die Arbeitslosenkasse ausgelöst. Zu beachten ist, dass dies allerdings nur möglich ist, sofern die Anspruchsvoraussetzungen grundsätzlich erfüllt sind.

Grafik 1: Problemmanagement / Eventual-Szenarien Cutover



Grafik 2: Problemmanagement / Workarounds in Szenarien

8. Problemmanagement / Workarounds

- Szenario 3 und 4:
 - Situation:
 - Die Migration war nicht erfolgreich, der GoLive verzögert sich
 - Mögliche Workarounds:
 - Variante A «Vorschüsse Bezügerbewirtschaftung ASAL 1.0»
 - Variante B «Vorschüsse Buchhaltung ASAL 1.0»
 - Szenario 5:
 - Situation:
 - Während dem Early Run oder in den ersten Arbeitstagen stellen wir fest, dass nicht unmittelbar lösbare Probleme auftreten.
 - Möglicher Workaround:
 - Variante C «Vorschüsse Buchhaltung ASAL 2.0»
- Variante D «Fallback auf ASAL 1.0»: diese Variante käme nur in Frage, wenn ASAL 2.0 auch nach Wochen/Monaten nicht funktionsfähig wäre. Die Wahrscheinlichkeit ist extrem klein. Die technischen Möglichkeiten wären vorhanden.

ASALfutur_Management-Info-Meeting_20251223
WBF:SECO/TC

Quelle: SECO

16

Zu Frage 4: Bis zu welchem Zeitpunkt kann wieder von einem Normalbetrieb ausgegangen werden, so dass keine verspäteten Zahlungen mehr erfolgen?

Die Systemstabilität ist durch das SECO gewährleistet. Die Performance konnte bereits verbessert werden. Die SECO-seitigen Massnahmen zur weiteren Verbesserung haben Priorität 1 und werden fortwährend umgesetzt. Laufende Zahlungen können grösstenteils zeitnah ausgelöst werden. Bei Neuanmeldungen besteht jedoch ein Rückstand. Neben den technischen Schwierigkeiten zeigte sich, dass das neue System insgesamt deutlich langsamer arbeitet und die einzelnen Arbeitsschritte mehr Zeit beanspruchen. WAS geht jedoch von einer kontinuierlichen Verbesserung aus und dass ab Herbst 2026 die Kunden wieder im Normalbetrieb bedient werden können.

Zu Frage 5: Den Betroffenen wurde der Gang auf die Sozialämter der Gemeinden als Lösung vorgeschlagen. Warum wurde für solche Situationen keine Möglichkeit von à-conto-Auszahlungen über ein anderes System vorgesehen, um Versicherte nicht in finanzielle Nöte zu bringen?

Der Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung setzt voraus, dass die gesetzlichen Vorgaben erfüllt sind. Bis diese geklärt sind, bleibt der Arbeitslosenkasse keine andere Möglichkeit, als die Kundinnen und Kunden an die Sozialämter der Gemeinden zu verweisen. Sind die Voraussetzungen erfüllt, leistet die Arbeitslosenkasse Vorschuss- bzw. Teilzahlungen.

Unser Rat ist sich bewusst, dass der Gang auf das Sozialamt für die Betroffenen ein grosser Einschnitt ist. Wir begrüessen deshalb, dass WAS bemüht ist, dies zu verhindern. Die diesbezügliche Zusammenarbeit mit den Gemeinden sowie den kommunalen und regionalen Sozialdiensten wurde frühzeitig abgesprochen und läuft sehr gut.

Zu Frage 6: Wann und wie wurden die Betroffenen und die Gemeinden über die Zahlungsverzögerungen informiert?

Die Gemeinden wurden von WAS im November 2025 über die Einführung von ASAL 2.0 informiert. Gleichzeitig wurden sie darüber orientiert, dass es aufgrund der Einführung des neuen Auszahlungssystems einen geplanten Betriebsunterbruch vom 19. Dezember 2025 bis 6. Januar 2026 geben wird. WAS hat die Gemeinden darauf hingewiesen, dass es in dieser Zeit zu Verzögerungen bei der Auszahlung von Arbeitslosenentschädigungen kommen kann. Damals gingen das SECO und WAS jedoch von deutlich geringeren Verzögerungen aus. Aufgrund der Erkenntnisse aus den ersten Betriebstagen wurden die Gemeinden beziehungsweise Sozialdienste Mitte Januar 2026 von WAS erneut informiert.

Zu Frage 7: Welche Zusatzmassnahmen wurden Betroffenen angeboten, die durch diese Zahlungsausstände allenfalls Probleme mit Vermietern, Versicherungen, usw. erhalten und wie wurden diese davon in Kenntnis gesetzt?

WAS hat den betroffenen Personen angeboten, Anfragen von Vermietern zu beantworten. Auch wurde die Möglichkeit von Vorschuss- bzw. Teilzahlungen angeboten, wenn die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt sind (vgl. Antwort auf Frage 5).

Zu Frage 8: Die Mitarbeitenden des WAS-Luzerns müssen seit Wochen Überstunden leisten und sind zusätzlich belastet. Wer kommt für diese Zusatzkosten auf und welche Goodwill-Massnahmen gegenüber den Mitarbeitenden sind geplant?

Die Verwaltungskosten zur Durchführung der Arbeitslosenversicherung werden vollständig über den Arbeitslosenfonds finanziert. Dem Kanton entstehen mit der Durchführung der Arbeitslosenversicherung keine Kosten.

Gemäss Rückmeldung von WAS wurde den betroffenen Mitarbeitenden Massnahmen zur Gesundheitsförderung angeboten und sie konnten eine professionelle Beratung im Umgang mit einer hohen Mehrbelastung nutzen. Zudem werden seit dem 17. Januar 2026 Mehrstunden gemäss Verordnung zum Personalgesetz (Personalverordnung, PVO; SRL Nr. 52) mit einem Zuschlag von 25 Prozent gutgeschrieben.

An dieser Stelle dankt unser Rat den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von WAS für ihren ausserordentlichen Einsatz im Rahmen der Einführung von ASAL 2.0.

Zu Frage 9: Mit welchen Konsequenzen haben die zuständigen Führungspersonen zu rechnen, die für dieses IT-Desaster zuständig sind?

Diese Frage fällt in den Zuständigkeitsbereich des SECO, weshalb sich weder WAS noch unser Rat dazu äussern kann.

Zu Frage 10: Mit welchen Zusatzkosten (IT und andere Kosten) ist zu rechnen und wer trägt diese, bzw. sind diese durch eine entsprechende Versicherung abgedeckt?

Wie bei der Antwort auf die Frage 2 erwähnt, wird der zusätzliche Aufwand im Zusammenhang mit der Einführung von ASAL 2.0 durch das SECO getragen. Auch WAS-interne Mehraufwendungen werden vom SECO übernommen. Wie gross die Zusatzkosten für das SECO sind, entzieht sich unserer Kenntnis.